

Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur

Devis Aprisal ^{1*}, Pandoyo ²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ sayadeviz79@gmail.com, ² p.pandoyo@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Maret 18, 2025

Revised : Maret 25, 2025

Accepted : Maret 27, 2025

Kata Kunci:

Disiplin;

Kompetensi;

Fasilitas;

Kualitas Pelayanan.



Copyright (c) 2025

Jurnal Reformasi Administrasi:
Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan
Masyarakat Madani

ABSTRACT

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur. Populasi dan sampel dalam penelitian ini mengikut sertakan semua masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Makasar pada triwulan IV yang jumlah seluruhnya 52 orang. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program statistik SPSS ver. 25.0, terbukti variabel disiplin kerja (X1), kompetensi pegawai (X2) dan fasilitas kerja (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hasil uji yang ditunjukkan dengan nilai F hitung adalah 92,781 dan tingkat signifikansi 0,00 sementara nilai F tabel sebesar 2,80. Karena nilai F hitung (92,781) lebih besar dari F tabel (2,80) dan tingkat signifikansi 0,00 lebih kecil dari probabilitas signifikansi $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan persentase pengaruh variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 85,3% dan sisanya sebesar 14,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Pelayanan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas. Dalam melaksanakan tugas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibantu oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas di wilayah Kota Administrasi dan Kabupaten.

Berdasarkan Pergub No. 57 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kota Administrasi. Dalam hal pengawasan, Kepala Suku Dinas dibantu oleh Seksi Data Informasi dan Pengawasan yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi. Kepala Seksi Data Informasi dan Pengawasan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi.

Observasi awal yang dilakukan peneliti di Kelurahan Makasar yaitu mengenai pelayanan masyarakat. Beberapa pengunjung yang mengurus pembuatan kartu keluarga di Kelurahan Makasar mengeluh bahwa pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan. Permasalahan ini disebabkan karena waktu pelayanan tidak sesuai dengan jam operasional. Pelayanan lebih lambat dari seharusnya.

Berdasarkan observasi awal Penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan kepengurusan kependudukan dan pencatatan sipil di Kelurahan Makasar bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti, Waktu penyelesaian dokumen yang lebih lama dari standar yang ditentukan, Sarana dan prasarana yang tidak memadai, seperti keterbatasan loket pelayanan atau peralatan yang usang. Selain itu, Masyarakat kurang mendapat informasi yang jelas mengenai persyaratan dan alur pelayanan dan Kurangnya sistem pengaduan yang efektif bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan solusi cepat. dan

Setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan atau peraturan yang harus ditaati oleh para karyawan dan pegawainya. Menurut Sondang P. Siagian (2015:305), Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Sedangkan Abdurahmat Fathoni (2016) menyatakan disiplin sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan kata lain pendisiplinan pegawai merupakan suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Jam kerja Kelurahan yang seharusnya dimulai pukul 07.30 WIB tetapi baru dibuka pukul 8.45 WIB. Selain itu, pelayan yang diberikan juga membutuhkan waktu yang lama. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan langsung peneliti ketika melakukan observasi, terlihat bahwa pada umumnya pegawai datang terlambat dan pulang lebih cepat dari jam kantor. Pegawai kelurahan seharusnya mulai bekerja pukul

07.30 sampai 16.00 WIB pada hari Senin – Kamis dan pukul 07.00 sampai 17.00 WIB pada hari Jumat, tetapi pada saat peneliti melakukan observasi pada pukul 08.30 WIB hanya beberapa pegawai yang sudah hadir. Jam pulang pegawai yang seharusnya berakhir pada pukul 16.00 WIB ternyata sebelum pukul 16.00 ada beberapa pegawai sudah meninggalkan kantor.

Kurang sigapnya pegawai dan kedisiplinan pegawai yang masih rendah terlihat pada pengamatan yang dilakukan peneliti, misalnya ketidak tepatan dalam kehadiran, tidak berangkat kerja tanpa izin tertulis dan jam istirahat yang tidak digunakan semaksimal mungkin. Selain itu waktu pembuatan kartu keluarga yang biasanya memerlukan waktu 1 sampai 2 hari atau bahkan lebih, padahal bisa selesai dalam waktu 45 menit sampai 1 jam jika masyarakat yang ingin membuat kartu keluarga bersedia menunggu di tempat. Hal tersebut memungkinkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan karena tingkat kedisiplinan dalam penggunaan waktu tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan kurang adanya kedisiplinan pada kelurahan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang ada belum memiliki kemampuan yang sesuai dan ada beberapa pegawai yang belum memenuhi kebutuhan kompetensi yang dibutuhkan serta ada beberapa pegawai yang kurang mampu mengerjakan tugasnya sendiri sehingga meminta pegawai lain yang bukan pada bidangnya. Kemampuan beberapa pegawai dalam bekerja yang masih kurang mandiri menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efektif sehingga pelayanan yang diberikan juga kurang maksimal. Hal ini menunjukkan kompetensi pegawai merupakan sesuatu yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil observasi di Kelurahan Makasar, fasilitas kerja berupa komputer dan laptop sudah ada, tetapi tidak semua pegawai dapat mengoperasikannya. Untuk fasilitas ruangan seperti AC hanya tersedia di ruang entry KTP, sedangkan untuk ruangan tunggu masyarakat yang datang ke Kelurahan Makasar berada di depan kantor dengan kondisi ruangan terbuka jadi apabila ada angin, debu bisa masuk karena ruang tunggu tidak tertutup. Ketersediaan kursi pengunjung juga masih kurang sehingga jika jumlah pengunjung banyak maka sebagian pengunjung harus antri dalam posisi berdiri. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Makasar.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Makasar. Hasil penelitian terdahulu terkait disiplin kerja, kompetensi dan fasilitas kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi telah banyak dilakukan, seperti pada penelitian (Monika Pratiwi, 2013); (Agung Bonusia P, 2013); (Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim dan Wina Yudo Prasetyo, 2013); (Bambang Sancoko, 2010) dan (Ali Mulyawan dan Iwan Sidharta, 2014); diperoleh hasil bahwa dengan disiplin kerja, kompetensi dan fasilitas kerja mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur.

Untuk itu peneliti tertarik membuat tesis ini dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur pada Triwulan IV Tahun 2023 dengan jumlah 52 orang. Metode yang digunakan dalam pengumpulan sampel pada penelitian ini adalah metode convenience sampling (non probability sampling). Convenience sampling, berarti pengambilan unit sampel berdasarkan kemudahan (mudah dihubungi) dan kooperatif.

Pada metode ini peneliti memiliki kebebasan memilih unit sampel yang paling cepat dan mudah untuk didapatkan. Dikatakan cepat dan mudah karena sampel yang diambil pada triwulan IV Tahun 2023 mempermudah peneliti dalam menghubungi sampel penelitian. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data dan setelah dilakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan, baik secara simultan maupun parsial antara disiplin, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur, berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel:

1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS ver. 25.0 menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel disiplin kerja (X1) adalah 13,275 dan nilai t tabel sebesar 2,000, sehingga nilai $|t_{hitung}| > \text{nilai } t \text{ tabel}$. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Hutapea dan Natalia Pesta (2018), yang menyatakan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Hal ini dapat berpengaruh karena dengan penerapan disiplin kerja yang baik akan membuat pegawai bekerja tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai jadwal, dan meminimalkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Pegawai yang disiplin cenderung mengikuti prosedur dan standar operasional yang ditetapkan, sehingga memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi merasa dihargai ketika pegawai memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan ramah, yang merupakan hasil dari disiplin kerja. Kinerja pegawai yang disiplin mencerminkan profesionalisme, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur.

Disiplin adalah sikap atau tindakan sadar untuk patuh pada aturan-aturan kerja tertentu dan secara sukarela berusaha bekerja dengan baik untuk meningkatkan prestasi kerjanya. Menurut Rivai dalam Raditya Singgih Jatilaksono (2016) menjelaskan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa disiplin kerja memiliki potensi yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur. Besar korelasi disiplin kerja dengan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,905 Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan tergolong sangat kuat. Persentase variabel disiplin kerja dapat menjelaskan kualitas pelayanan adalah sebesar 90,5 % dan sisanya sebesar 9,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS ver. 25.0 menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel kompetensi pegawai (X2) adalah 2,707 dan nilai t tabel sebesar 2,000, sehingga nilai $|t_{hitung}| > \text{nilai } t \text{ tabel}$. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Faiza Nurmasitha Abdul Hakim dan Wina Yudo Prasetyo (2013), yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Hal ini dapat berpengaruh karena apabila Pegawai yang kompeten memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, sehingga mereka dapat bekerja lebih efisien dan menghasilkan dokumen yang akurat, seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Pegawai yang terlatih dalam komunikasi dan etika kerja dapat memberikan pelayanan yang lebih ramah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan warga. Kinerja yang baik dari pegawai meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, karena pelayanan yang diberikan dianggap andal dan profesional.

Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya sehingga ia dapat melakukan perilaku perilaku kognitif, afektif dan psikomotor dengan sebaik-baiknya. Senada dengan pengertian di atas, Finch & Cunkilton dalam Mulyasa dalam Suprpto (2013: 38) menjelaskan bahwa “Kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa kompetensi pegawai memiliki potensi yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur. Besar korelasi kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,529 Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan tergolong sedang. Persentase variabel kompetensi pegawai dapat menjelaskan kualitas pelayanan adalah sebesar 52,9 % dan sisanya sebesar 47,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

3. Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS ver. 25.0 menunjukkan bahwa variabel fasilitas kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel fasilitas kerja (X3) adalah 2,692 dan nilai t tabel sebesar 2,000, sehingga nilai $|t_{hitung}| > \text{nilai } t \text{ tabel}$. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Monika Pratiwi (2013), yang menyatakan bahwa fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Hal ini dapat berpengaruh karena fasilitas kerja yang memadai, seperti peralatan teknologi yang canggih, meja kerja yang ergonomis, dan akses yang mudah ke dokumen penting, memungkinkan pegawai untuk bekerja lebih efisien. Hal ini mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Lingkungan kerja yang nyaman, dengan fasilitas seperti pendingin ruangan, ruang istirahat, dan kebersihan yang terjaga, membantu pegawai merasa lebih fokus dan betah saat menjalankan tugas, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan. Fasilitas yang menunjang, seperti ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat dan sistem antrian digital, menunjukkan profesionalisme kantor dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan baik berupa perlengkapan atau alat untuk mempermudah aktivitas/pekerjaan kantor sehingga tujuan yang diinginkan tercapai. Menurut Tjiptono dalam Thomas Aquinas (2016:13) menyatakan bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Menurut Suad Husnan (2012: 187), “fasilitas kerja adalah suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.”

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa fasilitas kerja memiliki potensi yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur. Besar korelasi fasilitas kerja dengan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,554 Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya

hubungan fasilitas kerja dengan kualitas pelayanan tergolong sedang. Persentase variabel kompetensi dapat menjelaskan kualitas pelayanan adalah sebesar 55,4 % dan sisanya sebesar 44,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

4. Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dengan menggunakan program statistik SPSS ver. 25.0, terbukti bahwa variabel disiplin kerja (X1), kompetensi pegawai (X2) dan fasilitas kerja (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hasil uji yang ditunjukkan dengan nilai F hitung adalah 92,781 dan tingkat signifikansi 0,00 sementara nilai F tabel sebesar 2,80. Karena nilai F hitung (92,781) lebih besar dari F tabel (2,80) dan tingkat signifikansi 0,00 lebih kecil dari probabilitas signifikansi $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Febriarti, N., & Pramusinto, H. (2015), yang menyatakan bahwa disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hal ini dapat berpengaruh karena kualitas pelayanan yang baik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kelurahan Makasar Jakarta Timur, dapat meningkatkan kepercayaan publik. Dengan pelayanan yang profesional, warga akan memiliki kepercayaan lebih besar terhadap instansi pemerintah, sehingga citra lembaga akan menjadi lebih positif. Selain itu dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat, Pelayanan yang responsif, ramah, dan efisien akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Warga akan merasa dihargai dan percaya terhadap kinerja pemerintah. Feedback positif dari masyarakat dapat menjadi motivasi bagi instansi untuk terus meningkatkan dan mengembangkan layanan, misalnya melalui digitalisasi atau penyederhanaan proses.

Disiplin kerja mencerminkan sejauh mana pegawai mematuhi aturan, jadwal, dan prosedur dalam menjalankan tugasnya. Jika pegawai memiliki disiplin tinggi, maka mereka akan bekerja dengan lebih efektif, tepat waktu, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, kesalahan dalam pencatatan data, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Kompetensi pegawai mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menjalankan tugas administrasi kependudukan. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih cepat dan akurat dalam memproses dokumen kependudukan, seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan lainnya. Kurangnya kompetensi dapat menyebabkan kesalahan dalam input data, pelayanan yang lambat, serta meningkatnya keluhan dari masyarakat.

Fasilitas kerja yang memadai, seperti komputer, jaringan internet yang stabil, dan sistem informasi kependudukan yang terintegrasi, akan mendukung kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. Jika fasilitas kurang memadai, seperti komputer lambat atau sering terjadi gangguan sistem, maka proses administrasi akan terhambat, menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama dan kurang efisien. Jika fasilitas kurang memadai, seperti komputer lambat atau sering terjadi gangguan sistem, maka proses administrasi akan terhambat, menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama dan kurang efisien.

Kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat. Pelayanan publik menurut Roth dalam Istianto (2011, 106) didefinisikan sebagai, "segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kerja secara bersama-sama memiliki potensi yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur. Adapun persentase pengaruh variabel disiplin kerja kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 85,3% dan sisanya sebesar 14,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pegawai di Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur. Kuatnya hubungan antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pegawai di Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur yaitu sebesar 0,905. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pegawai tergolong sangat kuat. Persentase variabel Disiplin Kerja dapat menjelaskan Kualitas Pelayanan pegawai di Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur adalah sebesar 90,5% dan sisanya sebesar 9,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.
2. Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pegawai di Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur. Kuatnya hubungan Kompetensi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan pegawai di Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur yaitu sebesar 0,528. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan Kompetensi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan pegawai tergolong sedang. Persentase variabel Kompetensi Pegawai dapat menjelaskan Kualitas Pelayanan pegawai di Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur adalah sebesar 52,8% dan sisanya sebesar 47,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.
3. Fasilitas Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pegawai di Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur. Kuatnya hubungan Fasilitas Kerja dengan Kualitas Pelayanan pegawai di Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur yaitu sebesar 0,554. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan Fasilitas Kerja dengan Kualitas Pelayanan pegawai tergolong sedang. Persentase variabel Kompetensi Pegawai dapat menjelaskan Kualitas Pelayanan pegawai di Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur adalah sebesar 55,4% dan sisanya sebesar 44,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.
4. Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan kompetensi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pegawai di Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur dan persentase pengaruh variabel Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan pegawai adalah sebesar 85,3% dan sisanya sebesar 14,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Abdurrahmat Fathoni. 2016. Manajemen Sumberdaya Manusia. Bandung. PT. Refika Aditama.
- Edy Sutrisno, (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.

- Hardiansyah, 2013. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya), Konsep Pelayanan Publik, Yogyakarta: gavamedia.
- Husnan dan Pudjiastuti. (2012). Dasar- Dasar Manajemen Keuangan (6th ed). Yogyakarta: UPP STIM YPKN.
- Kerlinger. 2006. Asas–Asas Penelitian Behaviour. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moenir. (2016). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Bina Aksara.
- M. Mulyadi. 2020. Metode Penelitian Praktis Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta : Publica Institut
- P. Siagian, Sondang. 2013. Administrasi Pembangunan. Bumi Aksara : Jakarta
- Pandoyo dan Sofyan. 2014. “Metodologi Penelitian Keuangan dan Bisnis”. Bogor : Penerbit IN MEDIA
- Raditya Singgih Jatilaksono. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi.
- Robbins, P. S dan Judge, T. A. 2017. Organizational Behaviour, Edisi 13, Jilid 1, Salemba Empat. Jakarta.
- Simamora, H. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmanto. 2019. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto. 2013. Metodologi Penelitian Ilmu Pendidikan dan Ilmu-ilmu Pengetahuan Sosial. Yogyakarta: CAPS.
- Wirawan. (2019). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia . Jakarta : Salemba Empat.

Jurnal:

- Aminudin, Harmin Siit dan asriani, 2018. The influence of competence on employee performance: a study on the Department of Population and Civil Registry in Kendari City, Indonesia. DOI <https://doi.org/10.18551/rjoas.2018-10.05>
- Augesty Ferdinand, 2015. Metode Penelitian Manajemen dengan SEM: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang.
- Cut Erniati,dkk, 2011. “Pengaruh Pemberian Fasilitas, Tingkat Pendidikan dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Maros”. Jurnal Manajemen.
- Devy Dayang Septiasari. 2017. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. eJournal Administrasi Bisnis, Volume 5, No. 1 : 93-106.
- Febriarti, N., & Pramusinto, H. 2015. The influence of work discipline, employee competency, and office facilities on the quality of service in the governance sub-section in making Family Cards (KK) at the Mirit District Office, Kebumen Regency. Economic Education Analysis Journal, 4(1). Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/sju/eeaj/article/view/4691>
- Hutapea, Natalia Pesta, 2018. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/8202>
- Noviyanti Noviyanti, Fitri Astriani, Chablullah Wibisono, Jon Kenedi, 2023. The influence of work discipline, motivation, and compensation, on employee performance through competence at Health Centers. Article ID: 1738 Vol 8, Issue 2, 2023, Article identifier <https://doi.org/10.54517/esp.v8i2.1738>

Wahyu, Thomas Aquinas. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta). Skripsi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Widayaningtyas, R. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Macanan Jaya Cemerlang Klaten). Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI), 5(5), 527-537.

Wungubelen. 2014. Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Flores Timur. Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi. Vol. 1 No. 1. Flores.

Perundang-undangan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NomorKep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.